

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne

Version du 23/08/2021

PRÉAMBULE

Toute utilisation du site de billetterie de l'ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne billetterie.espace-rohan.org par le client ou l'utilisateur implique son acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles de modifications sans préavis.

BILLETTERIE

Les prix des billets sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Ils sont exempts de tous frais supplémentaires de gestion, de réservation ou de transaction bancaire. Des frais d'envoi peuvent s'appliquer dans le cas où l'acheteur sollicite l'envoi par courrier postal de billets.

Le tarif normal s'applique par défaut à toute personne âgée de plus de 18 ans ne bénéficiant d'aucune réduction.

Le tarif réduit est exclusivement réservé aux étudiants, aux groupes à partir de 10 personnes, aux abonnés des établissements membres des Scènes du Nord-Alsace, aux familles nombreuses (à partir de 3 enfants âgés de moins de 18 ans), aux personnes âgées de plus de 60 ans, aux demandeurs d'emploi, aux détenteurs d'une carte Cezam (IRCOS). Chaque acheteur se prévalant d'un tarif réduit devra être en mesure de présenter à l'entrée de l'événement ou du spectacle tout document officiel valide attestant de son appartenance à l'une de ces catégories.

Le tarif jeune est exclusivement réservé aux personnes âgées de moins de 18 ans. Chaque acheteur se prévalant d'un tarif jeune devra être en mesure de présenter à l'entrée de l'événement ou du spectacle tout document officiel valide attestant de son appartenance à l'une de ces catégories.

Le tarif « coup de pouce jeune » est un tarif avantageux exclusivement réservé aux personnes âgées de moins de 18 ans, applicable à une sélection de spectacles en saison portant la mention « à voir en famille » ou « en famille ».

Le tarif Carte Culture est exclusivement réservé aux détenteurs d'une Carte Culture en cours de validité, lesquels devront être en mesure de la présenter à l'entrée de l'événement ou du spectacle.

L'achat de billet en prévente proposé sur le site de vente en ligne www.espace-rohan.org est clôturé au minimum 60 minutes avant le début de l'événement ou du spectacle. L'acheteur est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des places souhaitées.

Chaque billet en vente constitue un droit d'entrée dématérialisé (billet électronique).

Pour tout achat sur le site de vente en ligne www.espace-rohan.org, les billets sont instantanément envoyés par e-mail à l'acheteur après constat de son paiement. Preuves d'achat, ils sont, soit imprimés par l'acheteur, soit téléchargés sur un téléphone mobile permettant l'affichage à l'écran, en conséquence de quoi, l'acheteur devra présenter à l'entrée du lieu du spectacle ou de l'événement le billet ou les billets imprimés par ses soins ou téléchargés sur son téléphone mobile. Pour tout achat au guichet (accueil-billetterie) de l'ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne, Château des Rohan, Place du Général de Gaulle 67700 Saverne la preuve d'achat sera remise en mains propres à l'acheteur.

Le contrôle des billets imprimés ou téléchargés est réalisé par des appareils lecteurs de code barre lors de l'accès à l'événement ou au spectacle pour lequel ils sont valables.

Concernant les billets imprimés par l'acheteur, les informations figurant sur le billet ainsi que le code barre doivent être bien lisibles. Les billets illisibles, endommagés, souillés ou imprimés de façon incomplète ne seront pas acceptés et non valables. L'acheteur devra par ailleurs veiller au bon affichage et à la bonne lisibilité des informations sur son téléphone mobile.

Un billet est valable uniquement pour l'événement ou le spectacle auquel il donne droit. Ces informations sont mentionnées sur le billet : le nom du spectacle ou de l'événement, le lieu, la date et l'heure.

Les billets ne sont ni échangeables (sauf conditions particulières relatives aux abonnements), ni remboursables même en cas de perte ou de vol. Aucun duplicata ne sera délivré. Toute revente est interdite. Les modifications du programme ou de la distribution, ou l'interruption du spectacle au-delà de la moitié de sa durée n'ouvrent pas droit à remboursement.

Il est strictement interdit de contrefaire, dupliquer ou reproduire un billet électronique. La reproduction et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

Les spectacles commencent à l'heure précise. L'ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne se réserve le droit d'autoriser ou non l'entrée en salle après le début de la représentation, y compris aux spectateurs munis de billets d'entrée, selon les exigences des artistes. Les photographies et les enregistrements audio ou vidéo pendant les spectacles sont interdits.

PASSE SANITAIRE

Si un passe sanitaire est exigé par les autorités à la date de l'évènement, l'absence ou l'invalidité du passe sanitaire mettra l'organisateur dans l'obligation de refuser l'accès au lieu de la manifestation ou de la représentation, et ne pourra justifier ni remboursement ni échange du billet.

ABONNEMENT

L'abonnement désigne l'achat simultané, pour un même spectateur, d'une combinaison de billets, ouvrant droit à des tarifs spécifiques et à des avantages. Plusieurs formules sont possibles, sous conditions :

- Tout abonnement est nominatif et personnel, il n'est traité qu'après constat de son paiement.
- Les abonnements sont traités par ordre d'arrivée.
- Les billets attribués dans le cadre d'un abonnement sont non remboursables, mais restent échangeables pour un autre spectacle de la saison en cours, au plus tard 48 heures avant la représentation, sur présentation du billet à l'accueil-billetterie de l'Espace Rohan.

INSCRIPTION

L'inscription désigne le versement d'une participation financière permettant de fréquenter une activité artistique, culturelle ou éducative proposée selon des modalités spécifiques, pour une période donnée.

ADHÉSION

L'adhésion désigne un processus annuel permettant de devenir membre de l'association ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne, conditionné par le règlement d'une cotisation.

BON CADEAU

Le Bon Cadeau est valable 12 mois à compter de sa date d'achat. Il est utilisable en une ou plusieurs fois.

Le montant minimum du Bon Cadeau est fixé à 12 € TTC, sans plafond maximum. Le Bon Cadeau n'ouvre droit à aucune contrepartie monétaire, totale ou partielle, y compris le rendu de monnaie. Il n'est ni repris, ni échangé, ni remboursé, y compris en cas de perte ou de vol.

Le Bon Cadeau est un mode de paiement, il ne permet pas l'entrée en salle et ne garantit pas la disponibilité des places. Le paiement d'un Bon Cadeau ne peut pas se faire au moyen d'un autre Bon Cadeau. Si un achat dépasse le montant du solde du Bon Cadeau, le reliquat devra être réglé par un autre moyen de paiement. Après sa date d'expiration, le Bon Cadeau n'est ni remplaçable, ni remboursable.

MODES DE RÈGLEMENT

Tout paiement effectué à partir du site www.espace-rohan.org se fait exclusivement par carte bancaire après acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente. Le paiement en ligne est réalisé au moyen de l'interface sécurisée PAYGREEN, un seul paiement est autorisé par commande. Seule l'acceptation du paiement par PAYGREEN vaut validation de la vente et entraîne l'édition des billets.

Les billets achetés au guichet (accueil-billetterie) ou par correspondance peuvent être réglés en espèces, par carte bancaire, Tickets Culture, Chèques Culture, Chèques Vacances, Bon Cadeau de l'Espace Rohan, ou par l'envoi d'un chèque bancaire libellé à l'ordre de l'Espace Rohan.

Le mode de règlement doit être au nom de l'acheteur, sauf accord préalable spécifique.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés sur billetterie.espace-rohan.org sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à l'ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne de gérer les services qui vous sont proposés via cette plateforme informatique.

Pour toute information ou afin d'exercer vos différents droits (accès, rectification, oubli, limitation, portabilité, opposition...) sur les traitements de vos données personnelles gérés par l'ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne, vous pouvez contacter le responsable des traitements : *Mme KLEIN Véronique, Chargée de billetterie*

par e-mail : **billetterie@espace-rohan.org**
ou par courrier postal signé à : **Espace Rohan – Service billetterie BP 40055 F-67701 Saverne**

En cas de violation de droits constatée dans le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

COLLECTE DIRECTE DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

PROCESSUS D'ACHAT ET COLLECTE DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

La plateforme peut être amenée à collecter différentes données personnelles afin de nous permettre de fournir le ou les services demandés.

Cette collecte est effectuée via une série de formulaires renseignés soit directement par vos soins lors de transactions « en ligne », soit par un opérateur billetterie et d'après les renseignements que vous lui fournissez.

ABONNEMENT, INSCRIPTION ET ADHÉSION

Lors de la création de votre abonnement, de votre inscription ou de votre adhésion, vous donnez votre consentement sur la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, code postal, ville, téléphone, année de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre abonnement, votre inscription ou votre adhésion, obtenir des informations statistiques sur nos abonnés, inscrits et adhérents et, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires (invitations, envoi de documents par voie postale).

En cas d'absence de fourniture des données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ces services proposés par nos soins et vous ne serez pas autorisé à souscrire votre abonnement, votre inscription ou votre adhésion. Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

PROCÉDURE D'ACHAT : COMPTE CLIENT / ACHAT RAPIDE

Afin de procéder à votre achat, notamment en ligne, vous avez le choix entre 2 procédures.

La création de compte vous permet de finaliser votre achat en créant un COMPTE CLIENT réutilisable qui vous permettra ensuite de vous identifier via votre e-mail et un mot de passe personnel pour finaliser vos transactions ultérieures mais aussi mettre à jour vos données personnelles, retrouver vos différentes transactions (billets, abonnements) et justificatifs de paiement.

La création de compte client implique votre consentement pour la collecte et le traitement des informations demandées : nom, prénom, e-mail, adresse, code postal, ville, téléphone, année de naissance.

Ces différentes informations sont collectées conformément à notre intérêt légitime afin de pouvoir créer et gérer votre compte client, obtenir des informations statistiques sur nos clients et, le cas échéant faire l'objet d'un traitement automatisé ou profilage dans le cadre de notre politique de marketing et afin de vous fournir des services ou offres complémentaires.

En cas d'absence de fourniture de ces données obligatoires, nous ne serons pas en mesure de vous fournir ce service et vous ne serez pas autorisé à créer de compte client sur notre plateforme.

Vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.

Si vous ne souhaitez pas créer de compte client ou ne souhaitez pas communiquer ces différentes données, vous pouvez opter pour un ACHAT RAPIDE. Cette procédure vous permet de ne communiquer que les informations minimums, obligatoires et nécessaires à la bonne exécution de la transaction bancaire : nom, prénom, e-mail. Le code postal est une information utilisée à des fins de statistiques.

BILLETS NOMINATIFS

Certains billets peuvent être nominatifs. En fournissant ces données (nom, prénom, année de naissance du détenteur), vous acceptez qu'elles puissent être uniquement utilisées à des fins de contrôle à l'entrée de l'événement concerné.

LISTES DE DIFFUSION

Notre plateforme billetterie gère les listes de diffusion suivantes :

- « Newsletter générale » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur les spectacles, événements et activités proposés par notre salle
- « Campagne ciblée » : lettre d'information électronique destinée à vous informer sur un spectacle en particulier en fonction de vos achats passés

En cochant la ou les cases correspondantes sur nos différents formulaires, vous donnez votre consentement afin de pouvoir vous adresser le service correspondant.

Chaque envoi contient un lien hypertexte vous permettant de vous désabonner à tout moment.

Nos listes de diffusion sont gérées par la plateforme SendInBlue.

EXPLOITATION DES DONNÉES COLLECTÉES HORS DE NOTRE PLATEFORME

Les données collectées par notre plateforme ne sont en aucun cas cédées ou commercialisées auprès de tiers.

Elles peuvent, néanmoins et le cas échéant, être exploitées et transférées sur des applications tierces dans le cadre de différents traitements :

- **Pour le traitement de la transaction bancaire, lors de l'achat en ligne**
 - o Lors de l'achat en ligne par carte bancaire, les données indispensables au traitement de votre commande (nom, prénom, e-mail) sont envoyées de manière sécurisée vers la plateforme bancaire PAYGREEN en charge de ce traitement. Aucune donnée bancaire n'est collectée ni stockée sur notre plateforme lors de cette procédure.
- **Dans le cadre du routage des e-mails transactionnels**
 - o Afin d'optimiser la délivrabilité de nos e-mails transactionnels (envoi de billets et abonnements, confirmation de création de compte...) et en utilisant la plateforme de routage d'e-mails.
- **Dans le cadre de l'exploitation des listes de diffusion**
 - o Afin d'exploiter et de gérer (désabonnement) les listes de diffusion, et de router les informations concernées
- **Pour des opérations de contrôle de billets**
 - o En cas de partenariat avec d'autres salles ou producteurs et dans le cas où les billets vendus sur notre plateforme sont contrôlés par un autre système.
- **Dans le cadre d'analyses ou d'étude de nos ventes, de nos clients et abonnés/adhérents**
 - o Dans le cadre de notre politique marketing et de notre gestion d'activité, nous pouvons être amenés à effectuer des traitements automatisés (profilage) ou semi-automatisés (requêtage) sur les données collectées à des fins d'étude statistiques, de suivi des ventes, d'envoi d'information ou d'offres commerciales sur nos activités.
 - o Dans ce cadre, vous pouvez exercer votre droit d'opposition gratuitement et à tout moment en nous contactant à l'adresse indiquée en préambule de notre POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.
- **Dans le cadre de notre analyse d'audience sur notre plateforme**
 - o Voir chapitre *Gestion des cookies*

DURÉE DE CONSERVATION

Nous conserverons vos informations personnelles sur nos systèmes aussi longtemps que nécessaire pour l'activité concernée, sauf demande de fermeture de compte et d'exercice de votre droit à l'oubli - et dans le respect et la limite des obligations légales de conservation de document relatives à notre activité commerciale.

Ainsi un compte client sans aucune activité constatée au-delà de 3 ans pourra être fermé et ses données anonymisées.

COLLECTE INDIRECTE DE DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Notre plateforme peut récolter et traiter également des données à caractère personnel fournis par des tiers.

Il s'agit uniquement de données de billetterie fournie, le cas échéant, par les distributeurs commercialisant également une billetterie pour nos événements : DIGITICK, DISPOBILLET, TICKETNET, TICKETMASTER, BOX OFFICE, etc.

Les traitements de ces données concernent :

- les procédures de contrôle des billets, effectués à l'entrée de l'événement ;
- des communications concernant l'événement ayant fait l'objet de la collecte de donnée, le cas échéant ;
- le remboursement des billets suite à une annulation au-delà du délai de remboursement direct par le distributeur
- l'envoi d'informations commerciales ciblées si vous avez donné votre consentement lors de votre achat.

GESTION DES COOKIES

La billetterie intègre un seul type de cookie permettant le tracking via la plateforme Google Analytics.

Les données sont collectées uniquement à des fins de statistiques et de monitoring général technique de la plateforme. La durée de conservation de ces données est de 26 mois.

Vous pouvez à tout moment via les préférences de votre navigateur modifier et bloquer ou réactiver ce tracking en utilisant le lien « préférence cookie ».

CONTACT

Pour toutes informations, suggestions ou réclamations, merci d'écrire à l'adresse suivante :

ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne
BP 40055
67701 Saverne

ou par e-mail à l'adresse billetterie@espace-rohan.org

Téléphone : +33 (0)3 88 01 80 40

DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les ventes de billets effectuées sur le site www.espace-rohan.org ou au guichet (accueil-billetterie) sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux français auront compétence exclusive.

MENTIONS LÉGALES

ESPACE ROHAN – Relais culturel de Saverne
Siège social : Château des Rohan, place du Général de Gaulle F-67700 SAVERNE
Directeur de la publication : Denis WOELFFEL

Editeur de la solution « la billetterie par Supersoniks » :
SàRL SUPERSONIKS – 15 place Gaston Pailhou F-37000 TOURS

Hébergeur du site billetterie.espace-rohan.org :
Gandi SAS – 15 place de la Nation F-75011 PARIS